Kennziffer: KOS1/03

## UNTERWEISUNGSPLAN

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Bildung zur Anpassung an die technische Entwicklung im

## **KOSMETIKERHANDWERK**

Kosmetiker/in (56561-00)

# 1 Thema der Unterweisung

Verkaufs- und Präsentationstechniken

# 2 Allgemeine Angaben

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende ab 2. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 6 - 12 Auszubildende je Lehrgang

3	INHALT	Zeitanteil
3.1	Kunden empfangen, begrüßen und Kontaktaufnahme üben Kundenerwartungen ermitteln und betriebliche Dienstleistungen anbieten Besonderheiten der telefonischen Kontakte erörtern Kunden und ihr Verhalten einschätzen und darauf eingehen lernen	30 %
3.2	Dienstleistungen präsentieren und Verkaufstechniken anwenden	25 %
3.3	Betriebliche Arbeits- und Organisationssysteme Bedienungszettel einsetzen, Termine planen und Kasse handhaben	35 %
3.4	Beanstandungen bearbeiten unter Berücksichtigung psychologischer und kommunikationstechnischer Aspekte	10 %
		100 %

Kennziffer: KOS1/03

## **Integrative Bestandteile**

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- Maßnahmen der Arbeitssicherheit, des Gesundheits- und Umweltschutzes sowie der rationellen Energieverwendung beachten und anwenden
- Arbeitsschritte unter Berücksichtigung funktionaler und fertigungstechnischer Gesichtspunkte festlegen
- Werkzeuge, Geräte sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck auswählen und bereitstellen
- Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der Arbeitsaufgabe vorbereiten, Maßnahmen zur Vermeidung von Personen- und Sachschäden im Umfeld des Arbeitsplatzes treffen
- Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und dokumentieren

(Stand: Januar 2022)